

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Bengkel *Custom* Minority di Surabaya)**



Oleh:

ARJUN ARDHIANSYAH

NPM: 17.1.02.11142

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Bengkel *Custom* Minority di Surabaya)**



Oleh:

ARJUN ARDHIANSYAH

NPM: 17.1.02.11142

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Bengkel *Custom* Minority di Surabaya)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

Oleh:

ARJUN ARDHIANSYAH

NPM: 17.1.02.11142

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Bengkel Custom Minority di Surabaya)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ARJUN ARDHIANSYAH

NPM : 17.1.02.11142

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 31 Maret 2021**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Anindhita Budiarti, S.E., M.M.

2. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.

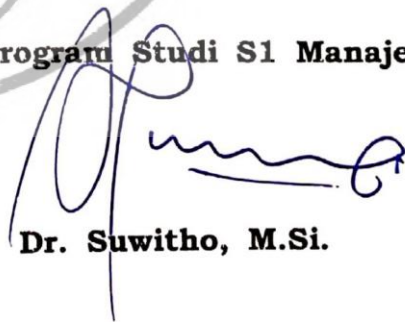
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **ARJUN ARDHIANSYAH**

N.P.M : **17.1.02.11142**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Bengkel *Custom* Minority di Surabaya)**

Dan dimajukan untuk di uji pada tanggal 31 Maret 2021 , adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 31 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



Arjun Ardhiansyah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Arjun Ardhiansyah
NPM : 1710211142
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Mojokerto / 10 Februari 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2 (Dua) /1 (Satu)
Alamat Rumah : Dusun Tambak Sari RT03 RW02 Desa Tambak
Rejo Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Suwito Hariyono
Alamat Rumah/ Telepon : Dusun Tambak Sari RT03 RW02 Desa Tambak
Rejo Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo
Alamat Kantor/ Telepon : Dusun Tambak Sari RT03 RW02 Desa Tambak
Rejo Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo
081331664919
Pekerjaan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN TAMBAK REJO 1 Sidoarjo Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP NEGERI 1 Sidoarjo Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMA DHARMA WANITA Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VII	2017-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya,

Arjun Ardhiansyah

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Bengkel *Custom Minority* di Surabaya)”** Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Sehingga pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Dr. Triyonowati, M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Terima kasih kepada kedua orang tua saya yaitu Suwito Hariyono dan Suriyatin yang selama ini selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Kepada adik saya Anggun Nova Aulia serta saudara-saudara dan seluruh keluarga lainnya yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Kepada Sovi Azara yang selalu menemani, memberikan semangat dan doa agar bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
9. Kepada sahabat terbaik saya yaitu Tirta, Pedro, Elang, Akmal, Anam, Aripin, Popi, Yasinta, Firman, Rizki, Firman, Erwin, Rezky, Brili, Maskur, Adit, Rizwan, Shoufi, Rofiq, Saipul, Panca, Putri Fendi, Nadila, Ica, Ghoni, Teja, yang selalu memberikan dukungan dan semangat , serta banyak meluangkan banyak waktu untuk menemani saya di saat menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada semua tutor baik saya yaitu Brilliant Alit, Yoni Bagas, I Putu Yoga, Alexia, Maskur, Adit yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta banyak meluangkan waktu membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

11. Kepada teman-teman SM-1 tahun 2017 seperjuangan bersama- sama berjuang dalam perkuliahan dan memberi kesan-kesan selama perkuliahan.
12. Kepada teman- teman UKM Bola STIESIA Surabaya angkatan 2017 dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan, yang selalu bersama suka maupun duka bangku perkuliahan atau organisasi, saling berbagi ilmu, motivasi, memberi semangat dan pengalaman selama menempuh pendidikan di STIESIA Surabaya.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah sangat banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini berlangsung saya ucapkan terima kasih.

Penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Sidoarjo, 31 Maret 2021

Arjun Ardiansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	6
2.1 Tinjauan Teoritis	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.2 Kualitas Layanan	7
2.1.3 Harga	10
2.1.4 Kepercayaan	14
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	16
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Rerangka Konseptual	23
2.4 Pengembangan Hipotesis	24
BAB 3: METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian	26
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1 Jenis Data	29
3.3.2 Sumber Data	30
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	30
3.4.1 Variabel Penelitian	30
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.5.1 Metode Analisis Statistik Deskriptif	35
3.5.2 Uji Instrumen Data	35
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	38

3.5.5 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	40
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t)	42
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.2 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian	44
4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif	45
4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	52
4.1.7 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness Of Fit</i>)	55
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	58
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.2.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
BAB 5: PENUTUP	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Keterbatasan	62
5.3 Saran	63
JADWAL PENELITIAN.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	22
2. Karakteristik Usia	44
3. Karakteristik Jenis Kelamin	44
4. Karakteristik Pekerjaan	45
5. Kelas Interval	45
6. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	46
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	47
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	48
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	49
10. Hasil Uji Validitas	50
11. Hasil Uji Reliabilitas	50
12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	51
13. Hasil Uji Normalitas	53
14. Hasil Uji Multikolinearitas	54
15. Hasil Uji Koefisien Determinan Berganda (Uji R^2)	56
16. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	56
17. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	23
2. Grafik Uji Normalitas Data	53
3. Grafik Uji Heteroskedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian	67
2. Hasil Tabulasi Kuisisioner	71
3. Tabulasi Frekuensi Data	76
4. Hasil <i>Output</i> SPSS	78

